ด่วนที่สุด
ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ว ๑๙๙๐

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๔

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔

เรียน นายทะเบียนอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ด่วนที่สุด ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ว ๑๙๕๖ ลงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและแบบรายงานฯ พร้อมคำอธิบาย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ จังหวัดแจ้งขอความร่วมมือ “ร่วมแสดงความคิดเห็นการจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทะเบียนครอบครัว” ที่เว็บไซต์ www.dopa.go.th หัวข้อ “เรื่องน่ารู้” เพื่อการดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ภายใต้หมวด ๔ (การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) ของตัวชี้วัด ๑๒ : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) นั้น

กรมการปกครองแจ้งว่า ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ฉบับ พ.ศ. ๒๕๕๔ เสร็จแล้ว และขอให้นายอำเภอแจ้งให้ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัวดำเนินการดังนี้

๑. ดาวน์โหลด (Download) คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๔ ที่เว็บไซต์ www.dopabook.com เพื่อศึกษา เรียนรู้ แนวทางปฏิบัติงานทะเบียนครอบครัว ที่ได้ผ่านกระบวนการตามแผนการจัดการความรู้ ของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๔ โดยนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาคู่มือฯ ดังกล่าว ไปใช้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากนั้นให้ประเมินผลวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

๒. ให้อำเภอสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนครอบครัว ทั้ง ๗ ประเภท ตามแบบฟอร์มการสำรวจฯ ที่แนบมาพร้อมนี้ โดยขอให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจฯ จำนวน ๒ ครั้ง คือ **ครั้งที่ ๑** สำรวจระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ รายงานผลวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๕๔ **ครั้งที่ ๒** สำรวจระหว่างวันที่ ๑- ๒๕ กันยายน ๒๕๕๔ รายงานผลวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๔ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ส่งให้จังหวัดจำนวน ๒ ชุด เพื่อจังหวัดจักได้รวบรวมรายงานผลการดำเนินการให้กรมการปกครองทราบตามกำหนดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป (ให้ดาวน์โหลดสิ่งที่ส่งมาด้วยจากเว็บไซต์ www.pokkrongnakhon.com มุมหนังสือราชการ (จังหวัด) หน้าเว็บไซต์)

ขอแสดงความนับถือ

(นายเดชา สังขมินทร์)
ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๔-๐๗๓๘
www.pokkrongnakhon.com

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานทะเบียนครอบครัว

นิยาม : งานทะเบียนครอบครัว หมายถึง การให้บริการ ที่เกี่ยวกับงานทะเบียนครอบครัว ทั้ง ๗ ประเภท (ได้แก่ ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนรับรองบุตร ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว และทะเบียนบันทึกฐานะภริยา)

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการงาน**งานทะเบียนครอบครัว**

ส่วนที่ ๑

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ๑๕ – ๑๙ ปี ☐ ๒๐ – ๒๙ ปี ☐ ๓๐ – ๓๙ ปี ☐ ๔๐ – ๔๙ ปี ☐ ๕๐ – ๕๙ ปี ☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. วุฒิการศึกษา ☐ ไม่เคยเรียน ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย ☐ ปวช. ☐ ปวส./ปวท./อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..

๔. อาชีพ ☐ ราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

๕. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ☐ ๕,๐๐๐ – ๑๐,๐๐๐ บาท ☐ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ☐ มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

คำถาม : ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง ๗ ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด ๕ คะแนน	**มาก** ๔ คะแนน	**ปานกลาง** ๓ คะแนน	**น้อย** ๒ คะแนน	**น้อยที่สุด** ๑ คะแนน
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เหมาะสม					
๑.๒ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๑.๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๑.๔ ความสะดวก/ รวดเร็วที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๑.๖ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๑.๗ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
รวมคะแนน					

(ต่อหน้า ๒)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง ๗ ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด ๕ คะแนน	**มาก** ๔ คะแนน	**ปานกลาง** ๓ คะแนน	**น้อย** ๒ คะแนน	**น้อยที่สุด** ๑ คะแนน
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ๒.๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามที่ชัดเจน ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
๒.๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๒.๓ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
๒.๔ ความสุภาพ / เป็นมิตร กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่					
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๒.๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
๒.๗ มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ					
๒.๘ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
รวมคะแนน					
๓. ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม ๓.๑ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ					
๓.๒ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
๓.๓ ผลการบริการในภาพรวม					
รวมคะแนน					
รวมคะแนน					
รวมคะแนนเฉลี่ยทุกประเด็น					

(ต่อหน้า ๓)

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

๑) จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

๒) จุดที่ควรปรับปรุง

.....

.....

๓) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

(ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครั้งนี้)

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ <u>ครั้งที่ ๑</u>

ผลสำรวจระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ **รายงานผลวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๔**



ที่ .....

ที่ทำการปกครองอำเภอ.....
.....
.....

๕ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน อธิบดีกรมการปกครอง/ผู้ว่าราชการจังหวัด.....

ตามที่กรมการปกครอง ได้ให้บุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๔ ที่เว็บไซต์ www.dopabook.com โดยนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาคู่มือฯ ดังกล่าว ไปใช้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากนั้น ให้ประเมินผลวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ นั้น

อำเภอ.....ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนครอบครัว ทั้ง ๗ ประเภท ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ โดยแจกแบบสำรวจให้แก่กลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการ จำนวน.....ชุด ซึ่งได้รวบรวมข้อมูล และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ (สำนักทะเบียนอำเภอ) แล้ว คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ.....หรือคิดเป็นระดับคะแนน.....คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)
นายอำเภอ.....

โทร.....

.....

แบบรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อำเภอ..... จังหวัด.....	การสำรวจ ครั้งที่ ๑	ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ	คะแนน (เต็ม ๕ คะแนน)	หมายเหตุ
		รายงานผลวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๔

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(.....)
ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ ๒

ผลสำรวจระหว่างวันที่ ๑ - ๒๕ กันยายน ๒๕๕๔ **รายงานผลวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๔**



ที่ .....

ที่ทำการปกครองอำเภอ.....

.....

.....

๓๐ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน อธิบดีกรมการปกครอง/ผู้ว่าราชการจังหวัด.....

ตามที่กรมการปกครอง ได้ให้บุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๔ ที่เว็บไซต์ www.dopabook.com โดยนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาคู่มือฯ ดังกล่าว ไปใช้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากนั้น ให้ประเมินผลวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ นั้น

อำเภอ.....ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนครอบครัว ทั้ง ๗ ประเภท ระหว่างวันที่ ๑ - ๒๕ กันยายน ๒๕๕๔ โดยแจกแบบสำรวจให้แก่กลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการ จำนวน.....ชุด ซึ่งได้รวบรวมข้อมูล และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ (สำนักทะเบียนอำเภอ) แล้ว คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ.....หรือคิดเป็นระดับคะแนน.....คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

นายอำเภอ.....

โทร.....

.....

แบบรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อำเภอ..... จังหวัด.....	การสำรวจ ครั้งที่ ๒	ระหว่างวันที่ ๑ - ๒๕ กันยายน ๒๕๕๔
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ	คะแนน (เต็ม ๕ คะแนน)	หมายเหตุ
		รายงานผลวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๔

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(.....)

ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร

คำอธิบาย พร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์/แปลผล และการประมวลผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท (ได้แก่ ทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนรับรองบุตร ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรมทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว และทะเบียนบันทึกฐานะภริยา)

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอ นี้ เป็นแบบสอบถามที่สอดคล้องกับแบบสอบถามที่ กองวิชาการ (สำนักยุทธศาสตร์และส่งเสริมการบริหารราชการอำเภอ เดิม) กรมการปกครอง ได้แจ้งให้จังหวัด/อำเภอ ดำเนินการตาม **"คู่มือสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของอำเภอ"** ไปแล้ว

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตรฐานการประเมิน (Rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อคำถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็นรวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยได้กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 มากที่สุด

ระดับที่ 2 มาก

ระดับที่ 3 ปานกลาง

ระดับที่ 4 น้อย

ระดับที่ 5 น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อคำถามเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

1. หลักเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผล

ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจ 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การคิดคะแนนของแต่ละระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

2. การประมวลผลข้อมูล

ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้ว ในแต่ละห้วงเวลาที่กำหนด ให้รวบรวมแบบสอบถามนำไปประมวลผลตามขั้นตอนดังตัวอย่าง ต่อไปนี้

ตัวอย่างแบบสรุปผลรวมคะแนน แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 1 สร้างแบบสำหรับประมวลผลข้อมูลตามประเด็นในแบบสอบถาม

(ตารางที่ 1)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	**ระดับความพึงพอใจ**					**ไม่แสดงความคิดเห็น**	**คะแนนรวม**	**จำนวนแบบสอบถาม**
	มากที่สุด 5 คะแนน	**มาก** 4 คะแนน	**ปานกลาง** 3 คะแนน	**น้อย** 2 คะแนน	**น้อยที่สุด** 1 คะแนน			
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เหมาะสม								
1.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ								
1.3 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)								
1.4 ความสะดวก/ รวดเร็วที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน								
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ								
1.6 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ								
1.7 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ								
รวมคะแนน								

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	**ระดับความพึงพอใจ**					**ไม่แสดงความคิดเห็น**	**คะแนนรวม**	**จำนวนแบบสอบถาม**
	มากที่สุด 5 คะแนน	**มาก** 4 คะแนน	**ปานกลาง** 3 คะแนน	**น้อย** 2 คะแนน	**น้อยที่สุด** 1 คะแนน			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ 2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามที่ชัดเจน ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้								
22. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที								
2.4 ความสุภาพ / เป็นมิตร กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที								
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ								
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ								
2.7 มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ								
2.8 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ								
รวมคะแนน								
3. ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม 3.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ								
3.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ								
3.3 ผลการบริการในภาพรวม								
รวมคะแนน								
4. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 4.1 ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในระดับใด								
รวมคะแนน								
รวมคะแนนเฉลี่ยทุกประเด็น								

ขั้นตอนที่ 2 กรอกข้อมูลจำนวนระดับความพึงพอใจแต่ละประเด็นตามแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

(สมมุติว่าในห้วงที่มีการสำรวจ มีแบบสอบถามจากผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 ฉบับ)

(ตารางที่ 2)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	**ระดับความพึงพอใจ**					**ไม่แสดงความคิดเห็น**	**คะแนนรวม**	**จำนวนแบบสอบถาม**
	มากที่สุด 5 คะแนน	**มาก** 4 คะแนน	**ปานกลาง** 3 คะแนน	**น้อย** 2 คะแนน	**น้อยที่สุด** 1 คะแนน			
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เหมาะสม	59	8	3	0	0	0		70
1.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	65	3	2	0	0	0		70
1.3 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	66	2	2	0	0	0		70
1.4 ความสะดวก/ รวดเร็วที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	62	6	2	0	0	0		70
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	60	4	6	0	0	0		70
1.6 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	65	2	2	1	0	0		70
1.7 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	58	7	3	2	0	0		70
รวมคะแนน								

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	**ระดับความพึงพอใจ**					**ไม่แสดงความคิดเห็น**	**คะแนนรวม**	**จำนวนแบบสอบถาม**
	มากที่สุด 5 คะแนน	**มาก** 4 คะแนน	**ปานกลาง** 3 คะแนน	**น้อย** 2 คะแนน	**น้อยที่สุด** 1 คะแนน			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ 2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามที่ชัดเจน ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	59	7	4	0	0	0		70
22. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	65	3	1	1	0	0		70
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	63	5	1	1	0	0		70
2.4 ความสุภาพ / เป็นมิตร กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่	64	4	2	0	0	0		70
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	61	6	3	0	0	0		70
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	63	6	1	0	0	0		70
2.7 มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ	65	3	2	0	0	0		70
2.8 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	60	8	2	0	0	0		70
รวมคะแนน								
3. ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม 3.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	65	3	2	0	0	0		70
3.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	64	4	2	0	0	0		70
3.3 ผลการบริการในภาพรวม	66	2	2	0	0	0		70
รวมคะแนน								
4. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 4.1 ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในระดับใด	65	3	1	1	0	0		70
รวมคะแนน								
รวมคะแนนเฉลี่ยทุกประเด็น								

หมายเหตุ ตัวเลขที่กรอกลงในช่องระดับความพึงพอใจ หมายถึง จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการตอบในแบบสอบถาม และจำนวนรวมในแต่ละช่อง (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) จะเท่ากับจำนวนแบบสอบถามหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เช่น ในประเด็นความพึงพอใจ 3.3 ผลรวมการบริการในภาพรวม มากที่สุด 66 ครั้ง มาก 2 ครั้ง ปานกลาง 2 ครั้ง รวมจำนวน 70 ครั้งเท่ากับจำนวนแบบสอบถามหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 แปลงตัวเลขจำนวนครั้งที่ผู้รับบริการตอบในแบบสอบถามตามในแต่ละช่องตามตาราง 2 มาคูณกับน้ำหนักคะแนนตามหลักเกณฑ์การคิดคะแนนของแต่ละระดับความพึงพอใจ ตามข้อ 1 ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

(ตารางที่ 3)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	**ระดับความพึงพอใจ**					**ไม่แสดงความคิดเห็น**	**คะแนนรวม**	**จำนวนแบบสอบถาม**
	มากที่สุด 5 คะแนน	**มาก** 4 คะแนน	**ปานกลาง** 3 คะแนน	**น้อย** 2 คะแนน	**น้อยที่สุด** 1 คะแนน			
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เหมาะสม	295	32	9	0	0	0	0	70
1.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	325	12	6	0	0	0	0	70
1.3 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	330	8	6	0	0	0	0	70
1.4 ความสะดวก/ รวดเร็วที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	310	24	6	0	0	0	0	70
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	300	16	18	0	0	0	0	70
1.6 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	325	8	6	2	0	0	0	70
1.7 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	290	28	9	4	0	0	0	70
รวมคะแนน								

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	**ระดับความพึงพอใจ**					**ไม่แสดงความคิดเห็น**	**คะแนนรวม**	**จำนวนแบบสอบถาม**
	มากที่สุด 5 คะแนน	**มาก** 4 คะแนน	**ปานกลาง** 3 คะแนน	**น้อย** 2 คะแนน	**น้อยที่สุด** 1 คะแนน			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ 2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามที่ชัดเจน ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	295	28	12	0	0	0		70
22. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	325	12	3	2	0	0		70
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที	315	20	3	2	0	0		70
24 ความสุภาพ / เป็นมิตร กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่	320	16	6	0	0	0		70
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	305	24	9	0	0	0		70
26 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	315	24	3	0	0	0		70
2.7 มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ	325	12	6	0	0	0		70
28 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	300	32	6	0	0	0		70
รวมคะแนน								
3. ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม 3.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	325	12	0	0	0	0		70
3.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	320	16	0	0	0	0		70
3.3 ผลการบริการในภาพรวม	330	8	0	0	0	0		70
รวมคะแนน								
4. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 4.1 ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในระดับใด	325	12	0	2	0	0		70
รวมคะแนน								
รวมคะแนนเฉลี่ยทุกประเด็น								

ขั้นตอนที่ 4 รวมคะแนนในแต่ละช่องระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน แล้วนำคะแนนรวมดังกล่าวมาหาคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านนั้น ๆ เช่น **ประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

"ช่องมากที่สุด" รวมคะแนน 295 + 325 + 330 + 310 + 300 + 325 + 290 = **2,175 คะแนน**
ค่าเฉลี่ยคือ 2,175 หารด้วย 7 เท่ากับ **310.71**

"ช่องมาก" รวมคะแนน 32 + 12 + 8 + 24 + 16 + 8 + 28 = **128 คะแนน**
ค่าเฉลี่ยคือ 128 หารด้วย 7 เท่ากับ **18.29**

"ช่องปานกลาง" รวมคะแนน 9 + 6 + 6 + 6 + 18 + 6 + 9 = **60 คะแนน**
ค่าเฉลี่ยคือ 60 หารด้วย 7 เท่ากับ **8.57**

หมายเหตุ - ถ้าประเด็นความพึงพอใจต่อ**เจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** ให้หารด้วย 8
- ถ้าประเด็นความพึงพอใจต่อ**คุณภาพการบริการโดยรวม** ให้หารด้วย 3

(ตารางที่ 4)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	**ระดับความพึงพอใจ**					**ไม่แสดงความคิดเห็น**	**คะแนนรวม**	**จำนวนแบบสอบถาม**
	มากที่สุด 5 คะแนน	**มาก** 4 คะแนน	**ปานกลาง** 3 คะแนน	**น้อย** 2 คะแนน	**น้อยที่สุด** 1 คะแนน			
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**310.71**	**18.29**	**8.57**	**0.86**	**0**	**0**	**338.43**	**70**
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เหมาะสม	295	32	9	0	0	0	336	70
1.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	325	12	6	0	0	0	343	70
1.3 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	330	8	6	0	0	0	344	70
1.4 ความสะดวก/ รวดเร็วที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	310	24	6	0	0	0	340	70
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	300	16	18	0	0	0	334	70
1.6 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	325	8	6	2	0	0	341	70
1.7 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	290	28	9	4	0	0	331	70
รวมคะแนน	**2,175**	**128**	**60**	**6**	**0**	**0**	**2,369**	**70**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนรวม	จำนวนแบบสอบถาม
	มากที่สุด 5 คะแนน	มาก 4 คะแนน	ปานกลาง 3 คะแนน	น้อย 2 คะแนน	น้อยที่สุด 1 คะแนน			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	**312.50**	**21.00**	**6**	**0.5**	**0**	**0**	**340**	**70**
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามที่ชัดเจน ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	295	28	12	0	0	0	335	70
22. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	325	12	3	2	0	0	342	70
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	315	20	3	2	0	0	340	70
24 ความสุภาพ / เป็นมิตร กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่	320	16	6	0	0	0	342	70
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	305	24	9	0	0	0	338	70
26 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	315	24	3	0	0	0	342	70
2.7 มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ	325	12	6	0	0	0	343	70
28 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	300	32	6	0	0	0	338	70
รวมคะแนน	**2,500**	**168**	**48**	**4**	**0**	**0**	**2,720**	**70**
3. ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม	**325**	**12**	**0**	**0**	**0**	**0**	**337**	**70**
3.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	325	12	0	0	0	0	**337**	70
3.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	320	16	0	0	0	0	336	70
3.3 ผลการบริการในภาพรวม	330	8	0	0	0	0	338	70
รวมคะแนน	**975**	**36**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1011**	**70**
4. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	325	12	0	2	0	0	**339**	**70**
4.1 ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในระดับใด	325	12	0	2	0	0	339	70
รวมคะแนน	**325**	**12**	**0**	**2**	**0**	**0**	**339**	**70**
รวมคะแนนเฉลี่ยทุกประเด็น								

ขั้นตอนที่ 5 แปลงคะแนนในแต่ละช่องระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เป็นร้อยละ ตัวอย่างเช่น ในช่อง "ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ" (โปรดดูตาราง 4) มีคะแนนรวมเท่ากับ 338.43 คิดเป็นร้อยละ 100

"ช่องมากที่สุด" มีคะแนนเท่ากับ 310.71 **คิดเป็นร้อยละ 91.81** ของคะแนนรวม 338.43 คะแนน (310.71 คูณ 100 หาร 338.43)

"ช่องมาก" มีคะแนนเท่ากับ 18.29 **คิดเป็นร้อยละ 5.40** ของคะแนนรวม 338.43 คะแนน (18.29 คูณ 100 หาร 338.43)

"ช่องปานกลาง" มีคะแนนเท่ากับ 8.57 **คิดเป็นร้อยละ 2.53** ของคะแนนรวม 338.43 คะแนน (8.57 คูณ 100 หาร 338.43)

(ตารางที่ 5)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	**ระดับความพึงพอใจ**					**ไม่แสดงความคิดเห็น**	**คะแนนรวม**	**จำนวนแบบสอบถาม**
	มากที่สุด 5 คะแนน	**มาก** 4 คะแนน	**ปานกลาง** 3 คะแนน	**น้อย** 2 คะแนน	**น้อยที่สุด** 1 คะแนน			
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**91.81**	**5.40**	**2.53**	**0.25**	**0**	**0**	**100**	**70**
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว เหมาะสม	87.80	9.53	2.68	0	0	0	100	70
1.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94.76	3.50	1.75	0	0	0	100	70
1.3 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	95.93	2.33	1.75	0	0	0	100	70
1.4 ความสะดวก/ รวดเร็วที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	91.18	7.06	1.77	0	0	0	100	70
1.5 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	89.82	4.79	5.39	0	0	0	100	70
1.6 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.31	2.35	1.75	0.59	0	0	100	70
1.7 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	87.62	8.46	2.72	1.21	0	0	100	70
รวมคะแนน	**91.81**	**5.40**	**2.53**	**0.25**	**0**	**0**	**100**	**70**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท ☐ ทะเบียนสมรส ☐ ทะเบียนหย่า ☐ ทะเบียนรับรองบุตร ☐ ทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ☐ ทะเบียนบันทึกฐานะภริยา	**ระดับความพึงพอใจ**					**ไม่แสดงความคิดเห็น**	**คะแนนรวม**	**จำนวนแบบสอบถาม**
	มากที่สุด 5 คะแนน	**มาก** 4 คะแนน	**ปานกลาง** 3 คะแนน	**น้อย** 2 คะแนน	**น้อยที่สุด** 1 คะแนน			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	**91.91**	**6.18**	**1.76**	**0.15**	**0**	**0**	**100**	**70**
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามที่ชัดเจน ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	88.06	8.36	3.58	0	0	0	100	70
22. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.03	3.51	0.88	0.58	0	0	100	70
2.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่	92.65	5.88	0.88	0.59	0	0	100	70
2.4 ความสุภาพ / เป็นมิตร กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่	93.57	4.68	1.75	0	0	0	100	70
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	90.24	7.10	2.66	0	0	0	100	70
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	92.10	7.02	0.88	0	0	0	100	70
2.7 มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ	94.75	3.50	1.75	0	0	0	100	70
2.8 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	88.76	9.47	1.77	0	0	0	100	70
รวมคะแนน	**91.91**	**6.18**	**1.76**	**0.15**	**0**	**0**	**100**	**70**
3. ด้านคุณภาพการบริการโดยรวม	**96.44**	**3.56**	**0**	**0**	**0**	**0**	100	**70**
3.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	96.44	3.56	0	0	0	0	100	70
3.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	95.24	4.76	0	0	0	0	100	70
3.3 ผลการบริการในภาพรวม	97.63	2.37	0	0	0	0	100	70
รวมคะแนน	**96.44**	**3.56**	**0**	**0**	**0**	**0**	**100**	**70**
4. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	**95.87**	**3.54**	**0**	**0.59**	**0**	**0**	**100**	**70**
4.1 ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในระดับใด	95.87	3.54	0	0.59	0	0	100	70
รวมคะแนน	**95.87**	**3.54**	**0**	**0.59**	**0**	**0**	**100**	**70**
รวมคะแนนเฉลี่ยทุกประเด็น	**94.01**	**4.67**	**1.07**	**0.25**	**0**	**0**	**100**	**70**

เสร็จแล้วให้หาคะแนนร้อยละเฉลี่ยทุกประเด็น โดยนำคะแนนร้อยละรวมของแต่ละประเด็นมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวน 4 ประเด็น ดังตัวอย่างตามตาราง 2 ข้างต้น ดังนี้

"ช่องมากที่สุด" คะแนนร้อยละรวม 91.81 + 91.91 + 96.44 + 95.87 เท่ากับ 376.03 หารด้วย 4 **เป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ยทุกประเด็นเท่ากับร้อยละ 94.01**

"ช่องมาก" คะแนนร้อยละรวม 5.40 + 6.18 + 3.56 + 3.54 เท่ากับ 18.68 หารด้วย 4 **เป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ยทุกประเด็นเท่ากับร้อยละ 4.67**

"ช่องปานกลาง" คะแนนร้อยละรวม 2.53 + 1.76 + 0 + 0 เท่ากับ 4.29 หารด้วย 4 **เป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ยทุกประเด็นเท่ากับร้อยละ 1.07**

"ช่องน้อย" คะแนนร้อยละรวม 0.25 + 0.15 + 0 + 0.59 เท่ากับ 0.99 หารด้วย 4 **เป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ยทุกประเด็นเท่ากับร้อยละ 0.25**

"ช่องน้อยที่สุด" คะแนนร้อยละรวม 0 + 0 + 0 + 0 เท่ากับ 0 หารด้วย 4 **เป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ยทุกประเด็นเท่ากับร้อยละ 0**

ขั้นตอนที่ 6 หาผลรวมร้อยละของช่อง "ช่องมากที่สุด" + "ช่องมาก" แล้วแปลงเป็นคะแนนตามการให้คะแนนในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ดังนี้

ระดับ 5 คะแนน ต้องได้คะแนนร้อยละในระดับมาก ถึง มากที่สุด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
ระดับ 4 คะแนน ต้องได้คะแนนร้อยละในระดับมาก ถึง มากที่สุด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
ระดับ 3 คะแนน ต้องได้คะแนนร้อยละในระดับมาก ถึง มากที่สุด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
ระดับ 2 คะแนน ต้องได้คะแนนร้อยละในระดับมาก ถึง มากที่สุด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
ระดับ 1 คะแนน ต้องได้คะแนนร้อยละในระดับมาก ถึง มากที่สุด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

เสร็จแล้วให้แปลงคะแนนร้อยละในระดับมาก ถึง มากที่สุด ดังกล่าวข้างต้นให้เป็นคะแนนเต็ม 5 ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยในหารแปลงคะแนนอาจจะมีตัวเลขจุดทศนิยมกี่หลักก็ได้ ตัวอย่างเช่น

คะแนนร้อยละในระดับมาก ถึง มากที่สุด คือ 94.01 + 4.67 เท่ากับ 98.68 คิดเป็นคะแนน 5.19 (98.68 คูณ 5 หาร 95) โดยร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ คือ 98.68 คิดเป็นคะแนน 5.19 คะแนน

ขั้นตอนที่ 7 ให้อำเภอทุกอำเภอ สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนครอบครัว ทั้ง 7 ประเภท ตามแบบฟอร์มการสำรวจฯ ที่แนบมาพร้อมนี้ โดยขอให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจฯ จำนวน 2 ครั้ง คือ **ครั้งที่ 1** สำรวจระหว่างวันที่ 1 - 31 สิงหาคม 2554 รายงานผลวันที่ 5 กันยายน 2554 **ครั้งที่ 2** สำรวจระหว่างวันที่ 1 - 25 กันยายน 2554 รายงานผลวันที่ 30 กันยายน 2554 ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ส่งให้จังหวัด จำนวน 1 ชุด และกรมการปกครอง จำนวน 1 ชุด ทั้งนี้ ขอให้จังหวัด มีหน้าที่คอยกำกับ ติดตามและเร่งรัดให้อำเภอทุกอำเภอ รายงานผลการดำเนินการ ให้กรมการปกครองทราบ ตามกำหนดด้วย

ทั้งนี้ ให้อำเภอใช้แบบฟอร์มรายงานฯ ตามที่กำหนด ซึ่งแนบมาพร้อมเอกสารนี้

หมายเหตุ

- **ผลรวมร้อยละความพึงพอใจฯ (ระดับมากที่สุด+มาก) ต้องได้ร้อยละ 95 ขึ้นไป จึงจะได้คะแนนเต็ม 5 คะแนน**
- **กรมการปกครอง จะมีหนังสือประกาศยกย่องชมเชย ให้แก่สำนักทะเบียนอำเภอ ที่มีผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 95 ขึ้นไป หรือได้คะแนนเต็ม 5 คะแนน**

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ ๑

ผลสำรวจระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ **รายงานผลวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๔**



ที่ .....

ที่ทำการปกครองอำเภอ.....
.....
.....

๕ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน อธิบดีกรมการปกครอง/ผู้ว่าราชการจังหวัด.....

ตามที่กรมการปกครอง ได้ให้บุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๔ ที่เว็บไซต์ www.dopabook.com โดยนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาคู่มือฯ ดังกล่าวไปใช้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากนั้น ให้ประเมินผลวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ นั้น

อำเภอ.....ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนครอบครัว ทั้ง ๗ ประเภท ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔ โดยแจกแบบสำรวจให้แก่กลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการ จำนวน.....ชุด ซึ่งได้รวบรวมข้อมูล และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ (สำนักทะเบียนอำเภอ) แล้ว คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ.....หรือคิดเป็นระดับคะแนน.....คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)
นายอำเภอ.....

โทร.....

.....

แบบรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อำเภอ..... จังหวัด.....	การสำรวจ ครั้งที่ ๑	ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๔
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ	คะแนน (เต็ม ๕ คะแนน)	หมายเหตุ
		รายงานผลวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๔

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(.....)
ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร

แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ครั้งที่ ๒

ผลสำรวจระหว่างวันที่ ๑ - ๒๕ กันยายน ๒๕๕๔ **รายงานผลวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๔**



ที่ .....

ที่ทำการปกครองอำเภอ.....
.....
.....

๓๐ กันยายน ๒๕๕๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

เรียน อธิบดีกรมการปกครอง/ผู้ว่าราชการจังหวัด.....

ตามที่กรมการปกครอง ได้ให้บุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๔ ที่เว็บไซต์ www.dopabook.com โดยนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาคู่มือฯ ดังกล่าวไปใช้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากนั้น ให้ประเมินผลวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ นั้น

อำเภอ.....ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนครอบครัว ทั้ง ๗ ประเภท ระหว่างวันที่ ๑ - ๒๕ กันยายน ๒๕๕๔ โดยแจกแบบสำรวจให้แก่กลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการ จำนวน.....ชุด ซึ่งได้รวบรวมข้อมูล และประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ (สำนักทะเบียนอำเภอ) แล้ว คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ.....หรือคิดเป็นระดับคะแนน.....คะแนน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)
นายอำเภอ.....

โทร.....

.....

แบบรายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อำเภอ..... จังหวัด.....	การสำรวจ ครั้งที่ ๒	ระหว่างวันที่ ๑ - ๒๕ กันยายน ๒๕๕๔
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ	คะแนน (เต็ม ๕ คะแนน)	หมายเหตุ
		รายงานผลวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๔

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(.....)
ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตร